



## Problemes i qüestions de l'usuari davant de les biblioteques en un món «tecnificat»\*

Tots els països, en el curs de la seva història, han fundat o s'han fet càrrec d'un conjunt d'institucions culturals que avui destinen a la instrucció de llurs ciutadans. Els dediquen molta atenció i les consideren particularment precioses perquè, al seu entendre, són el símbol de les nacions cultes. Enmig de totes aquestes institucions culturals, força sovint són els teatres i les sales de concert, però també els museus, els qui ocupen el primer lloc en l'interès del públic. Quant a les biblioteques, des de fa molts segles ocupen una plaça important, però no obstant això, mal coneguda. En els països de gran tradició cultural les biblioteques constitueixen la base indispensable del treball científic, de la instrucció superior, de la formació permanent i de la utilització del lleure amb fins culturals. Tot i això són valuoses per elles mateixes en tant que dipositàries dels tresors de l'esperit humà fixats per sempre més en els manuscrits o els impresos. Aquesta situació és especialment sensible a les antigues biblioteques del món, nacionals i universitàries, però ho és també a les petites biblioteques, coratjoses avantguardes instal·lades a l'altra part de món i que satisfan les necessitats culturals dels habitants d'aquelles llunyanes regions.

És tot complint les seves tasques específiques que la biblioteca s'ha vist obligada a respectar nombroses normes, confrontada a problemes i a idèntiques solucions per moltes raons i també per causa dels visitants i usuaris estrangers que així podien anar d'una biblioteca a l'altra sense cap problema. I, al mateix temps, la continuïtat de les seves tasques essencials li ha donat un caràcter immòbil enmig de totes les transformacions del món que l'envolta. La biblioteca està sotmesa a aquestes inevitables transformacions; s'ha d'emmòtillar com totes les altres institucions socials.

No obstant això, durant segles, la biblioteca ha pogut ignorar relativament aquest estat de coses i és el que ha fet. Evidentment s'han produït transformacions de les quals no volem pas subestimar la importància: transformacions tècniques com les nascudes, per exemple, de la invenció de la impremta, del correu, del desenvolupament dels mitjans de transport, de la fotografia i del telèfon; transformacions sociològiques com l'augment de la població, del seu nivell de vida, del seu temps lliure; transformacions polítiques com la seva emancipació,



l'increment de la seva cultura, és a dir, la seva més gran capacitat d'utilitzar les possibilitats culturals que se li ofereixen. Però sorprenentment, durant molt de temps, aquestes transformacions han modificat molt poc l'aspecte atorgat a les biblioteques per les seves activitats tradicionals. La possibilitat del préstec a llarga distància ja va ser una transformació decisiva; però quant a la resta, en els anys cinquanta, les activitats de les grans biblioteques de Heidelberg i d'Oxford, ciutats a les quals jo estudiava en aquella època, es diferenciaven molt poc d'aquelles que s'haurien pogut observar cinquanta o fins i tot cent anys abans. Aquest és per altre part un sentiment que se'm va imposar molt nítidament durant el meu primer semestre de dret quan intentava, a la biblioteca universitària de Heidelberg, orientar-me en el catàleg esgrogueït pel temps; i també quan vaig haver de signar la butlleta d'ús de la Radcliffe camera a Oxford. Aquesta butlleta, segons l'afirmació digna de crèdit d'un condeixeble, es remuntava al segle XVII i havia restat quasi invariable; no estava ni tan sols redactada en anglès corrent.

1) Aquesta introducció, potser una mica massa circumstancial, i per tant enutjosa per a experts com vosaltres, no té cap altra finalitat que la següent: remarcar l'extensió de les transformacions a les quals heu estat enfrontats aquests últims temps, tot guardant a l'esperit, com a teló de fons, la biblioteca, institució invariable durant segles. La sobreabundància d'aquests canvis ha fet esclatar els procediments tradicionals, encara que només sigui per l'extrema rapidesa amb què s'han produït. Dos o tres decennis han estat suficients per variar més radicalment que mai el conjunt de problemes que troba el bibliotecari, tant en el pla pràctic com en el pla teòric; i per tant noves transformacions s'ajunten gairebé cada dia a les precedents. A més a més, dos factors diferents han accentuat l'amplitud dels canvis: d'una part el nombre d'usuaris ha crescut a un ritme explosiu. A escala mundial, s'han combinat el creixement demogràfic i els processos d'emancipació com la descolonització i la política cultural menada pels diferents Estats. D'altra part, en un pla nacional, en els països on la població s'havia estabilitzat o fins i tot disminuït, la demanda cultural a pesar de tot ha



augmentat, al mateix temps que el nivell de vida i el lleure, la necessitat de formació permanent i de reciclatge.

2) Primer l'augment exponencial dels usuaris. Després, de seguida, en estreta correlació, han crescut les obres dignes de figurar a les biblioteques. La producció impresa ha fet un salt endavant (penso proporcionar-ne la prova estadística). Cal buscar-ne les causes en el creixement de la demanda, l'augment de les disciplines estudiades, al caràcter cada vegada més especialitzat de llur camp d'estudi, el nombre més i més elevat d'autors dignes de ser impresos; i per acabar s'han desenvolupat les enormes possibilitats dels procediments reprogràfics.

1) **T**otes les transformacions de les quals hem parlat de fet només són quantitatives. Per elles soles serien suficients per col·locar les nostres biblioteques davant tasques de finançament i d'organització el compliment de les quals no tindria pas obligatòriament cap incidència sobre la naturalesa mateixa de la biblioteca en tant que institució. Fins ara ens havíem acostumat a

esperar de la biblioteca bon funcionament i eficàcia, però els transtorns que ja hem mencionat impulsen cada vegada més cap a la utilització dels últims procediments tècnics que permeten l'enregistrament i la restitució dels textos. Són de fet les noves exigències dels usuaris les que han provocat la irrupció de les noves tècniques a les biblioteques (d'antuvi als grans establiments dels països «rics») modificant més profundament, com cap altra innovació ni tan sols tècnica havia fet fins llavors, la mateixa naturalesa de les biblioteques. Són en particular tres grans canvis tècnics els que han modificat i continuen modificant les biblioteques: els procediments de reprografia, de micrografia i l'electrònica.

2) Si considerem simplement els processos reprogràfics: ja modifiquen l'ús que tradicionalment es feia de la biblioteca: tant com els drets d'autor ho permeten, posen les obres a la disposició del lector en la seva totalitat o en part, en la quantitat desitjada, ràpidament, i per un preu mòdic; el lector pot reproduir-les i després consultar-les lliurement a l'indret escollit. Això dispensa del préstec dels originals a



domicili, o fins i tot a llarga distància, i permet a l'usuari de desplaçar el seu treball fora de la biblioteca i de fer-lo a casa seva o en el seu lloc de treball habitual: així la biblioteca passa d'indret de treball científic a simple lloc de recerca i de reproducció, i en els casos extrems esdevé una «sala de reprografia».

3) La micrografia afegeix a la reprografia les possibilitats de reducció i augmenta així la quantitat d'informacions proposades als lectors. En un primer moment, la necessitat d'aparells de lectura va semblar que forçava el lector a tornar a la biblioteca per llegir els textos que prèviament havia reproduït, fent ressorgir d'aquesta manera la imatge tradicional de la biblioteca. Però ara els aparells de lectura han esdevingut tan barats que permeten, igual que les màquines d'escriure portàtils, la lectura de microfilms o microfitxes en el lloc escollit. La biblioteca ha esdevingut no solament una «sala de reprografia» sinó també un «filmshop».

4) A les biblioteques, la revolució decisiva ha tingut lloc gràcies a les possibilitats d'enregistrament i de

restitució que ofereix l'electrònica moderna. Mentre que es tracta de recollida i d'interrogació de dades, sobretot de catàlegs i de bibliografies, la revolució resideix en la quantitat d'informacions que es poden abastar i en la celeritat de la recerca, però aquesta revolució es manté encara dins uns certs límits: l'ordinador reemplaça a la manera d'un robot el bibliotecari o l'usuari. La revolució va molt més lluny quan l'electrònica moderna sobrepassa el nivell de la informació bibliogràfica per enregistrar informacions sobre el contingut, que poden ser recuperades en la seva totalitat o parcialment gràcies a una selecció de mots clau. A l'últim extrem, una biblioteca organitzada d'aquesta manera es redueix enterament a un gegantesc banc de dades, el contingut del qual pot ser utilitzat en el lloc on es vulgui, en forma d'imatge sobre una pantalla o sobre un text imprès.

La realitat no és pas molt allunyada a les biblioteques d'avui d'aquesta situació teòrica. I no ens enganyem: l'evolució va molt de pressa en aquest sentit. No només a causa de la fascinació que sobre l'home exerceixen les possibilitats de perfeccionament tècnic o fins i



tot el prestigi que donen els esforços de planificació i de realitzacions concretes en aquest camp —el domini de la tecnologia ja gairebé ha esdevingut el símbol de la professió de bibliotecari i els bibliotecaris dels meus anys d'estudis es presentarien als nombrosos congressos professionals contemporanis com una espècie de Rip Van Winkle de les biblioteques. Però bromes a part: darrera la poderosa tendència que cerca l'esgotament de les noves possibilitats tècniques hi ha també imperatives necessitats pràctiques. Les tècniques modernes permeten superar dues transformacions que han tingut lloc a les biblioteques, en aquest cas les dues explosions de les quals ja hem parlat, la del nombre de publicacions i la del nombre d'usuaris. Les noves tècniques permeten efectivament d'economitzar espai i personal —l'un i l'altre esdevenen cada vegada més costosos—, maximitzen la utilització de la biblioteca extramurs; i per la seva garantia de profunditat, per la seva extensió i per la seva disponibilitat faciliten la utilització del contingut del document escrit. La creixent utilització en el món de les biblioteques de noves tècniques no és pas un terreny de joc dels

bibliotecaris als quals diverteixen les novetats, sinó que és l'expressió d'imperatius reals. I malgrat tot, l'adopció d'aquests mitjans es presenta difícil per tota una sèrie de raons financeres, institucionals, sociològiques i pràctiques. És per això que viurem durant molt de temps en una època de transició tant a escala nacional com a escala mundial, època en la qual els procediments tradicionals i fins i tot arcaics coexistiran a les biblioteques amb les novetats, mentre que tot el que és nou, o fins i tot convencional, canvia tan ràpidament.

1) **T**enint en compte totes les transformacions de les quals hem parlat, cal fixar-se el següent punt: què esperen els usuaris de les biblioteques, ara que tenen a llur disposició tots aquests mitjans tècnics i quins problemes, quines preguntes els susciten. Reflexionar sobre aquests tipus de qüestions encara es complica més pel fet que el concepte d'usuari presenta en realitat interessos i necessitats molt diverses. Si volem ser realistes hem de pensar en grups diferents o en *tipus* d'usuaris; els interessos i els problemes d'aquestes diverses classes de lectors davant de les



noves tècniques són molt diferents i fins i tot poden ser parcialment contradictoris. El que en disposar de temps lliure busca informacions elementals presenta exigències del tot típiques i força diferents d'aquell que vol formar-se per a l'exercici d'una professió o del lector que vol fer una investigació aprofundida; aquest darrer tipus inclou diferents grups: la biblioteca no serà pas cospada de la mateixa manera per un científic, un tècnic, un literat o un sociòleg. En el si de les disciplines literàries encara cal fer distincions: cal saber el paper que jugaran els treballs sobre les fonts o, pels juristes, sobre els textos que han de presentar totes les garanties d'actualitat i d'exactitud. S'han de tenir en compte els diferents tipus d'usuaris, tan diversos com llurs centres d'interès, quan es vol especular sobre les seves reaccions davant de les tècniques modernes.

2) Des de sempre, l'exigència fonamental de l'usuari de les biblioteques ha estat la mateixa: trobar i consultar els textos que necessita ràpidament i al cost més baix possible. En principi, les noves tècniques usades a les biblioteques serveixen certament per millorar la rapidesa i la comoditat de les

consultes, sobretot per la utilització de catàlegs i de bibliografies automatitzades. Per aquesta raó, encara que els lectors pertanyin a diferents categories, es partirà de l'exigència comuna a tots ells: totes les possibilitats tècniques que hi ha actualment han de ser íntegrament utilitzades per donar el millor servei possible. Pel que fa a la facilitat d'accés als catàlegs, les exigències de tots els usuaris van en el mateix sentit: fer servir totes les possibilitats tècniques per tal d'obtenir un catàleg complet i al dia que aplegui diversos catàlegs a fi d'oferir totes les obres disponibles en un mateix país i també a escala internacional. Per això les nostres biblioteques poden valdre's de les exigències dels usuaris per legitimar l'adopció dels mitjans tècnics més recents. Però al capdavant, si ens hi fixem detingudament, la realitat ofereix un panorama molt més diferenciats i això per tota una sèrie de raons. Intentaré aclarir les diferències de comportament dels usuaris davant de les noves tècniques tot passant revista als diversos aspectes de la qüestió.

1) El progrés d'aquestes noves tècniques aporta, doncs, sense cap mena de dubte, una *complicació*



*creixent en la utilització de la biblioteca.* Manejar un catàleg i omplir una butlleta de sol·licitud eren processos relativament fàcils, comparats amb els esforços intel·lectuals que exigeix l'electrònica moderna. En aquestes condicions, el *servei d'informació* pren una nova dimensió. Davant l'augment constant de l'ús de nous procediments tècnics, caldrà força personal i per tant només compensarà parcialment les reduccions fetes a causa de la mecanització. Correspon especialment al servei d'informació proposar a cada lector la utilització de les múltiples possibilitats tradicionals o modernes que més li convinguin. I més quan, arran del pas progressiu de la tècnica vella a la nova, aquesta es desenvolupa i evoluciona constantment. Sovint no bastarà un simple consell i caldrà instituir una veritable *formació del lector* perquè aquest arribi a dominar i a poder fer servir per ell mateix les noves tècniques. Totes aquestes pesades exigències són el preu que s'ha de pagar per beneficiar-se dels avantatges de la tècnica moderna.

2) També cal saber que els sistemes automatitzats de les biblioteques estan *molt més subjectes a*

*pertorbacions* que el sistema tradicional. Per una part, les pertorbacions tècniques poden fàcilment alterar la qualitat de les informacions subministrades en el cas d'una recerca automatitzada i, sobretot, poden inutilitzar l'explotació d'aquestes informacions amb finalitats científiques, sense que l'usuari se n'adoni immediatament. Pertorbacions tècniques o una pana de corrent poden provocar temporalment un atur total del subministrament dels documents emmagatzemats. De la mateixa manera, la destrucció de documents per intervenció criminal presenta en el camp de la tècnica de l'emmagatzematge d'informació aspectes fins ara desconeguts. La biblioteca del futur haurà de tenir en compte aquestes inquietants perspectives quan planifiqui les seves tasques.

3) Per altra part, un sistema automatitzat està igualment subjecte a alteracions en un terreny molt diferent: les tècniques emprades es desenrotllen d'una manera anàrquica d'una biblioteca a l'altra. Un establiment pot diferir d'un altre tot i tenint un nivell de desenvolupament idèntic o bé també els diferents sistemes regionals i nacionals poden



presentar nivells d'evolució completament diferents. En aquest aspecte l'usuari té dret a esperar *esforços de coordinació* suficients per superar el risc d'haver de pagar els progressos fets en un lloc precís, amb la pèrdua de possibilitats de col·laboració a escala internacional.

4) El cost d'aquestes noves tècniques constitueix un capítol particularment inquietant. No solament la seva introducció i la seva expansió sinó també el seu funcionament necessiten despeses considerables mentre que la reducció dels costos obtinguda per una economia de locals i de personal només es deixa sentir progressivament. En un període de dificultats econòmiques a nivell mundial, cal establir una escala de prioritats quant al desenvolupament dels nostres sistemes de biblioteques. Des del punt de vista de l'usuari, aquest té dret a esperar que la perfecció tècnica no es farà pas a costa de l'eficàcia pràctica i que en decidir les inversions es tindran en compte els interessos dels *diferents* grups. Abans de finançar les possibilitats d'emmagatzement i de consulta, que serviran especialment als investigadors, sobretot els del terreny científic, mèdic i tècnic i

que sempre exigiran els últims avenços de la tècnica, caldrà sospesar molt bé el pro i el contra, mirant de no perjudicar el finançament de les necessitats dels usuaris de nivell més elemental. Aquests estan satisfets dels serveis tradicionals però demanen la compra de diversos exemplars dels llibres més sol·licitats i d'obres de referència molt cares. Naturalment, arran d'aquest examen, no és pas el nombre que és decisiu, sinó sobretot el pes d'aquests grups en el desenvolupament de la societat i de l'economia nacional. La recerca, en el sentit més ampli, sempre tindrà, sinó la més grossa, sí una gran importància. No obstant això, la tendència a la perfecció tècnica en el subministrament de documents no s'ha pas de fer en detriment del sector de la instrucció i de l'educació dels ciutadans. I, en fi, no cal considerar tabú el punt següent: si cal no s'ha de limitar la perfecció tècnica per caure en prestacions de serveis equilibrats per totes les categories d'usuaris.

5) Referent a l'usuari, sens dubte és important examinar quant li costarà personalment l'ús dels nous aparells. Això és indirectament vàlid per a tot millorament aportat al funcionament de la biblioteca,





que exigeixi inversions elevades: ja que l'usuari paga també a través dels impostos. En canvi es veu directament afectat quan la importància de les despeses destinades a les noves tècniques condueix a l'augment de prestacions de la biblioteca, ja sigui per l'increment de les tarifes generals, ja sigui pel pagament dels serveis particulars facilitats per la biblioteca: al final, per a l'usuari l'accés a la documentació no serà res més que una qüestió de diners; cadascú pot rebutjar aquesta eventualitat segons l'interès de la recerca, però el problema tanmateix existeix. Les despeses imposades a cada usuari tenen però un altre aspecte: poden aconseguir refrenar els costosos abusos que pot provocar la utilització de les noves tècniques. L'exemple més corrent és l'ús abusiu de la fotocòpia allà on abans el text era curosament llegit o resumit. La utilització anàloga dels lectors de microfítxes consumeix igualment electricitat i gasta l'aparell. Així, aquesta utilització si no es pot justificar té conseqüències financeres totalment diferents de les de la lectura lenta del llibre. Tot això obligarà l'usuari a una participació proporcional a les despeses. Evidentment diverses tarifes decreixents són possibles i

fins i tot necessàries per als usuaris que disposen de pocs mitjans financers. Abans de tot ens hauríem de preguntar si al capdavant l'usuari no sofrirà menys per una disminució de la qualitat tècnica dels serveis que se li proposen, que per les despeses que es veurà obligat a fer davant mitjans tècnics molt importants.

1) **T**ots els problemes abordats fins aquí referents a les novetats tècniques proposades a l'usuari són més o menys de naturalesa tecnocràtica. D'un caire molt diferent són els problemes plantejats per les noves formes d'accés als documents i per tant la nova actitud de l'usuari envers aquests documents. Gràcies a les noves tècniques, podem pensar que un important aspecte de la nostra capacitat de desenvolupament cultural canviarà de manera radical.

2) La novetat en l'accés als documents és d'entrada que, gràcies a les possibilitats ofertes per la fotocòpia i l'electrònica, certes etapes del treball intel·lectual que abans ocupaven molt de temps ara són suprimides. Però aquestes diverses etapes exigien una habilitat que podia contribuir a



penetrar i després a aprofundir notablement el tema tractat. Qualsevol investigador coneix la importància dels processos mentals que acompanyen l'elecció dels textos que s'han de copiar. Copiar un text permet un primer estudi crític aprofundit que sovint és superior a una simple lectura en allò que suscita la creativitat. Això és igualment vàlid per a l'elaboració personal de bibliografies. Aquesta elaboració conté indubtablement elements creatius, de tal manera que una bibliografia pot molt bé reflectir la personalitat de l'autor i la seva concepció personal del tema tractat. L'historiador britànic A.J.P. Taylor relata en les seves memòries que un cèlebre col·lega li havia dit, amb una certa suficiència, que l'havia recomanat per a una càtedra a Oxford perquè apreciava molt les bibliografies que Taylor donava en les seves obres. Darrera la suficiència d'aquestes paraules, de fet calia veure-hi un compliment reforçat amb una opinió personal sobre el valor de les bibliografies en general. Aquesta part del treball científic pot veure's afectada d'una manera decisiva per les modernes tècniques que mecanitzen els processos de selecció. Perquè les noves generacions d'investigadors sucumbiran cada vegada més al

poder suggestiu de les llistes subministrades pels nous procediments tècnics, considerant-les completes i exhaustives i perdran progressivament la capacitat d'elegir i de fer una recerca personal. Aquesta capacitat s'empobreix encara més quan gràcies a les tècniques modernes la biblioteca comença a proporcionar, a més a més de dades bibliogràfiques, extractes o citacions importants en adreçar-se a temes precisos o a paraules clau: una part cada vegada més important de la recerca personal i científica, i per tant de responsabilitat de l'investigador, serà reemplaçada per una barreja de treballs preparatoris deguts a bibliotecaris anònims i a màquines no menys anònimes. I almenys dins certs terrenys científics ens serà impossible abandonar les vies traçades per aquesta evolució. És doncs molt important advertir del perill d'empobriment de la creativitat científica a causa d'aquesta evolució.

3) En la relació entre l'home i els documents escrits és igualment difícil d'avaluar les conseqüències que tindrà el pas dels textos sobre paper als textos sobre pantalla. Els



*textos sobre paper, fins i tot quan només es tracta d'una utilització momentània en una biblioteca, són en tots els sentits del terme «posseïts». Llur presència continuada, llur disponibilitat material constant creen una relació íntima entre l'usuari i el text, i això és una base tranquil·litzadora per a l'activitat crítica. El text sobre pantalla no pot proporcionar el mateix. Certament, és possible mantenir la imatge d'una manera contínua però això representa una excepció. En general, la imatge roman poc temps i s'esborra en prémer un botó i això fa que la relació entre l'usuari i el text ja no existeixi. Aquest canvi important en allò que serveix de substrat al treball intel·lectual tindrà profundes conseqüències sobre els processos segons els quals el pensament avança i evoluciona arran de l'estudi del text. Mentre que abans el pensament reposava tranquil·lament sobre un tot que podia abastar cada vegada que ho desitjava, d'ara endavant només podrà sotmetre's a fases rigoroses i fixar-se en simples extractes.*

4) A part d'aquests efectes sobre l'estudi dels documents, els nous procediments de reproducció tindran altres conseqüències

*empobridores. La tipografia, ja seriosament afectada, serà reemplaçada per l'escriptura de l'ordinador, que treurà la part de màgia inherent a moltes obres. A causa de la pantalla, els textos lírics així com les belles i costoses impressions originals es veuran mutilades.*

**E**n molts casos el preu que haurem de pagar per garantir l'èxit de les noves tècniques és elevat. Com que no podem evitar les exigències de la racionalització, tenim el deure de mantenir aquest preu tan baix com sigui possible, conservant, allà on es pugui fer sense inconvenients, el tractament tradicional dels documents. Doncs de què serveix de guanyar temps i espai, d'obtenir un despullament perfecte de la literatura si les capacitats científiques importants s'apaguen i mor l'ànima de moltes obres?

**W. Knopp**, *president de la Stiftung Preussischer Kulturbesitz de Berlín*

*\* Text d'una ponència presentada a la sessió plenària del Congrés de la FIAB de 1983 (Múnic). Traducció a càrrec de Maria Dolors Dilmé.*